



### PLAN DE MEJORAMIENTO (INDIVIDUAL/PROCESO)

CEV-FR004  
Versión  
Fecha de Emisión:  
02/10/2015

PROCESO: Cobro Coactivo RESPONSABLE (LIDER DE PROCESO): CESAR ANDRES ARDILA SANCHEZ

FECHA SUSCRIPCIÓN DEL PLAN: 15 de mayo de 2026

OBJETIVO DE LA AUDITORÍA QUE GENERÓ EL PRESENTE PLAN: Evaluar la gestión de la oficina de cobro coactivo de I.T.T.B. correspondiente al periodo de enero, febrero y marzo de la vigencia 2026, con el fin de determinar el nivel de cumplimiento de metas y objetivos, la observancia de la normatividad aplicable, la eficiencia y oportunidad en el proceso de recaudo, la adecuada gestión de los riesgos asociados a la cartera y la correcta aplicación de políticas, controles y procedimientos establecidos. De igual forma, se revisará lo relacionados con la prescripción de obligaciones, la oportunidad y efectividad de las actuaciones administrativas adelantadas para evitar su configuración, mecanismos de control implementados para su monitoreo y seguimiento

ALCANCE DE LA AUDITORÍA QUE GENERÓ EL PLAN: La auditoría se llevará a cabo durante el periodo comprendido entre el 17 de abril de 2026 y el 19 de mayo de 2026. El alcance incluye el análisis del desempeño del área, el cumplimiento de metas y objetivos institucionales, así como la verificación del cumplimiento normativo aplicable. Igualmente, se evaluará la eficiencia en el recaudo, la gestión de los riesgos asociados a la cartera y la adecuada aplicación de políticas, controles y procedimientos establecidos. Se verificará el estado y cierre de las acciones de mejora definidas en el plan de mejoramiento, con el fin de determinar su efectividad y nivel de cumplimiento.

No	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO/OPORTUNIDAD DE MEJORA	RIESGO IDENTIFICADO	CAUSAS	ACCION A IMPLEMENTAR	RESPONSABLE	TIEMPO PROGRAMADO PARA CUMPLIMIENTO DE ACCIONES (CUANDO)		MECANISMO DE SEGUIMIENTO INTERNO ADOPTADO POR LA ENTIDAD	
						INICIO	FIN	OBSERVACION	FECHA
1	Prescripción de Comparendos: En desarrollo del proceso de seguimiento y evaluación a la gestión de cartera por concepto de comparendos en la Inspección de Tránsito y Transporte de Barrancabermeja, y con base en la inspección realizada a la plataforma SIOT WEB, específicamente en el módulo de comparendos y submódulo "Resoluciones generadas por prescripción", correspondiente al primer trimestre de la vigencia 2026, se evidenció la existencia de noventa y seis (96) registros de comparendos prescritos, correspondientes a vigencias anteriores (2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019 y 2020), por un valor total de mil trescientos noventa y tres millones trescientos diecinueve mil quinientos diecisiete pesos (\$1.393.319.517).	Pérdida de la facultad legal que tiene una entidad para exigir el pago de la obligación derivada de una infracción de tránsito, cuando transcurra el término establecido en la ley sin que se adelanten oportunamente las actuaciones administrativas necesarias para su cobro	Debilidades en los mecanismos de control, seguimiento y gestión oportuna de la cartera por comparendos, Deficiencias en la depuración y control de expedientes de vigencias anteriores.	Realizar la prescripción masiva de oficio de los comparendos que cumplan los términos legales y se encuentren pendientes por prescribir, con el fin de depurar la cartera y actualizar la información registrada en la plataforma SIOT WEB. Asimismo, fortalecer la gestión de cobro persuasivo y coactivo mediante seguimiento permanente y acciones oportunas que eviten la acumulación de obligaciones susceptibles de prescripción.	Profesional Universitario Oficina de Cobro Coactivo	15/5/2026	14/11/2026		
2	Acuerdos de pago incumplidos De la revisión efectuada se evidenció que, durante el primer trimestre de la vigencia 2026, y de acuerdo con la información registrada en el sistema SIOT WEB de la entidad, se reportó un total de mil quinientos dieciocho (1.518) acuerdos de pago realizados, por un valor total de mil setecientos sesenta y dos millones cuarenta y ocho mil seiscientos noventa y cinco pesos (\$1.762.048.695). al analizar la muestra seleccionada, se observó que en veintiocho (28) acuerdos de pago únicamente se registra el pago de la cuota inicial pactada, sin evidenciarse pagos posteriores correspondientes a las cuotas subsiguientes, lo que genera un incremento progresivo de la cartera vencida, debido al incumplimiento de los acuerdos de pago sin una gestión de cobro efectiva, debilitando la capacidad de recaudo.	Incremento de la cartera vencida y disminución en la efectividad del recaudo institucional, debido al incumplimiento de los acuerdos de pago por parte de los infractores, generando posible afectación financiera, pérdida de recursos y riesgo de prescripción de las obligaciones.	Debilidades en el seguimiento, control y gestión de cobro de los acuerdos de pago incumplidos, y falta de acciones oportunas de cobro persuasivo y coactivo frente a los deudores en mora.	realizar requerimiento a deudores por acuerdo de pago para promover la normalización de sus deudas y el cumplimiento de las cuotas pactadas. Para aquellos deudores que no registren pagos durante la vigencia 2026 hasta el mes de junio, se procederá a la declaratoria de incumplimiento de los acuerdos de pago en junio de 2026, y se emitirán las medidas cautelares a mas tardar mediados de octubre de 2026	Profesional Universitario Oficina de Cobro Coactivo	15/5/2026	14/11/2026		
3	Debilidades en la depuración y actualización de la información de cartera para la aplicación de medidas cautelares: En el marco de la revisión al proceso de cobro coactivo, específicamente en lo relacionado con la imposición de medidas cautelares de embargo por concepto de impuestos y comparendos, se evidenció que la Inspección de Tránsito y Transporte presenta limitaciones para adelantar acciones efectivas de embargo, debido a que se evidencian casos en el que el sistema de información institucional registra obligaciones sin una adecuada actualización, depuración o validación del estado real de la deuda. Durante la auditoría se observó que algunos registros reflejan presuntas acreencias pendientes; sin embargo, al momento de verificar la procedencia de las medidas cautelares, se identificó que varias obligaciones no corresponden a acuerdos de pago vigentes, errores de cargue o inconsistencias en la base de datos. Deudas pendientes, ya sea por pagos realizados no aplicados oportunamente, prescripciones	Aplicación indebida o inefectiva de medidas cautelares sobre obligaciones que no reflejan el estado real de la deuda, generando afectaciones jurídicas, financieras y administrativas para la entidad.	Deficiencias en la depuración, conciliación y actualización de la información de cartera en el sistema institucional	Emitir requerimientos formales con periodicidad mínima trimestral durante la vigencia 2026 dirigidos a la División de Sistemas y a la Coordinación de Matriculas, de conformidad con el artículo 30 de la Ley 1755 de 2015, solicitando la actualización, depuración e integración técnica definitiva de las bases de datos corporativas.	Profesional Universitario Oficina de Cobro Coactivo	15/5/2026	14/11/2026		
4	Ausencia de procedimiento para adopción de medidas cautelares de embargo en el Manual de Cobro Coactivo Se evidenció que el Manual de Cobro Coactivo de la entidad, pese a desarrollar aspectos como interpretación de normas procesales, representación del deudor, competencia, términos, acumulación procesal y requisitos del proceso, no contempla un procedimiento específico y claro para la aplicación de medidas cautelares de embargo dirigidas a personas con obligaciones pendientes por concepto de comparendos e impuestos y levantamiento de las mismas, generando un alto riesgo de cumplimiento de la normativa aplicable en materia de jurisdicción coactiva, que faculta expresamente a las entidades públicas para aplicar este tipo de medidas como garantía del recaudo y exige lineamientos claros dentro de los manuales internos	Aplicación inadecuada e inoportuna de las medidas cautelares de embargo dentro de los procesos de cobro coactivo, generando riesgos jurídicos, administrativos y de pérdida de efectividad en el recaudo de cartera por concepto de comparendos e impuestos.	Ausencia de un procedimiento específico, actualizado y formalmente adoptado en el Manual de Cobro Coactivo para la imposición, seguimiento y levantamiento de medidas cautelares de embargo, conforme a la normativa aplicable en materia de jurisdicción coactiva.	Actualizar y fortalecer el Manual de Cobro Coactivo de la entidad, incorporando un procedimiento claro, detallado y conforme a la normatividad vigente para la adopción, ejecución, seguimiento y levantamiento de medidas cautelares de embargo en los procesos de cobro coactivo por concepto de comparendos e impuestos, definiendo responsables, requisitos, controles, términos y mecanismos de seguimiento que garanticen la correcta aplicación de las actuaciones administrativas y la efectividad del recaudo.	Profesional Universitario Oficina de Cobro Coactivo	15/5/2026	14/11/2026		
5	Ausencia de soporte de notificación del mandamiento de pago En desarrollo de la auditoría, y en el marco de la revisión realizada al sistema de información SIOT de la I.T.T.B., se evidenció la expedición de 1.206 mandamientos de pago durante el primer trimestre de la vigencia 2026, asociados a obligaciones correspondientes a las vigencias 2023, 2024 y 2025, por un valor total de \$1.454.226.340. Lo anterior reviste especial importancia, en tanto la oportuna generación de los mandamientos de pago constituye una etapa fundamental dentro del proceso de cobro coactivo, al permitir impulsar de manera efectiva la recuperación de cartera, garantizar la exigibilidad de las obligaciones y fortalecer la gestión de recaudo de la entidad. Revisado el sistema SIOT de la entidad se evidencia la existencia de la resolución sanción y del mandamiento de pago; sin embargo, no se encuentran registrados el soporte de notificación del mandamiento de pago. En consecuencia, la ausencia del soporte de notificación del mandamiento de pago impide establecer con certeza la fecha en que dicho acto administrativo fue puesto en conocimiento del presunto infractor, lo cual no permite verificar el cumplimiento de los términos legales para su notificación	Posible vulneración del debido proceso y riesgo de nulidad de las actuaciones administrativas dentro del proceso de cobro coactivo, debido a la ausencia de soportes que acrediten la notificación del mandamiento de pago, afectando la exigibilidad de las obligaciones y la efectividad del recaudo institucional.	Deficiencias en el registro, archivo y control documental de las actuaciones administrativas relacionadas con la notificación de los mandamientos de pago en el sistema SIOT,	Organizar, conjuntamente con los contratistas de apoyo de CASOS y el personal responsable del proceso de cobro coactivo, un plan de trabajo orientado a la digitalización, cargue y actualización de los diferentes documentos y soportes asociados a los expedientes administrativos en el sistema SIOT, estableciendo actividades, responsables y plazos específicos de ejecución que permitan culminar el proceso antes de finalizar la vigencia 2026,	Profesional Universitario Oficina de Cobro Coactivo	15/5/2026	14/11/2026		
6	Incumplimiento en respuesta a los pqrds Con fundamento en la información reportada por el sistema de PQRSD de la Entidad, se evidenció que durante el primer trimestre de la vigencia 2026 la Oficina de Cobro Coactivo recibió un total de 1.504 PQRSD, de las cuales fueron contestadas 1.178, quedando pendientes de respuesta 326 solicitudes al cierre del periodo evaluado. La situación descrita evidencia debilidades en los mecanismos internos de seguimiento, control, monitoreo y gestión de las PQRSD, así como deficiencias en la oportunidad de las respuestas emitidas a los ciudadanos. Lo anterior podría estar generando incumplimiento de los términos legales establecidos para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, en contravención de lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.	Incumplimiento de los términos legales para la atención de las PQRSD, generando posibles sanciones disciplinarias, afectación a la imagen institucional, vulneración del derecho de petición y disminución en la satisfacción y confianza de los ciudadanos frente a la gestión de la entidad.	Debilidades en los mecanismos de seguimiento, control y monitoreo de las PQRSD, así como insuficiente gestión interna para la asignación, trámite y respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.	realizar un último requerimiento formal al área financiera para el descargue y aplicación de los títulos judiciales pendientes, cuya falta de gestión ha impedido dar respuesta de fondo a diversas PQRSD. En caso de que para julio de 2026 no se evidencie el descargue de los títulos judiciales o un avance significativo mínimo del 70% en dicho proceso, se procederá en agosto de 2026 a remitir las PQRSD relacionadas al área financiera para el trámite y respuesta correspondiente,	Profesional Universitario Oficina de Cobro Coactivo	15/5/2026	14/11/2026		

(ORIGINAL FIRMADO)

CESAR ANDRES ARDILA SANCHEZ  
Profesional universitario Cobro Coactivo